



Martin van der Hoek is redacteur van De Credit Manager.



# Michaël Brouwer: 'AI verbetert de efficiëntie en effectiviteit van onze incassoactiviteiten'

'Wij incasseren de vorderingen van onze opdrachtgevers. We willen snel handelen, op een maatschappelijke passende manier. Zodat we de klantrelatie in stand houden en reputatieschade voorkomen. Onze verantwoordelijkheid is om de kosten zo laag mogelijk te houden. Tegelijkertijd wil je ook efficiënt werken. We gebruiken voorspelmodellen en Machine Learning om de balans te vinden tussen snelheid en klantvriendelijkheid. Op beslissende momenten in onze werkprocessen zetten we kunstmatige intelligentie (AI) in.' Aldus Michaël Brouwer, CEO van Syncasso. In een interview vertelt hij hoe Syncasso gebruikmaakt van nieuwe technologie en wat dit oplevert.

## **Het voordeel van AI is dat veel werk je uit handen wordt genomen. Maar in hoeverre ben je nog zelf verantwoordelijk voor je daden, je informatie en je communicatie, wanneer je zo'n hulpmiddel gebruikt?**

'Het is belangrijk om te begrijpen dat AI een instrument is, geen vervanging voor menselijke betrokkenheid. Wij blijven te allen tijde verantwoordelijk voor wat we doen, zelfs als we AI gebruiken. Wij hebben ons werk niet uitbesteed aan AI, maar we gebruiken het om ons werk nog beter te kunnen doen. Dat betekent dat we goed moeten weten hoe we AI inzetten en hoe AI tot bepaalde afwegingen en inzichten komt. Het gebruik van AI is misschien wel het gemakkelijkste aspect, maar ervoor zorgen dat het op

verantwoorde wijze wordt ingezet en dat ethische overwegingen worden gewaarborgd, is ingewikkelder. Als AI bijvoorbeeld stelt dat iemand moet betalen wanneer hij iets heeft gekocht, dan vinden we dat best wel normerend. Bij mensen zijn we eerder geneigd zaken te accepteren of in gesprek te gaan, terwijl dit bij AI minder het geval is.'

*'Onze scoremodellen stellen ons steeds beter in staat om passende instrumenten toe te passen om betaling te realiseren. Of om juist vast te stellen dat betaling niet mogelijk is.'*



Michael Brouwer

## **Bij het werk van incassobureaus kan de ambtshalve toetsing werken als een filter voor de houdbaarheid van een vordering en het verloop van het incasso. Zou je AI kunnen gebruiken om een negatieve ambtshalve toetsing te voorkomen?**

'Absoluut. Bij een ambtshalve toetsing houdt de rechter toezicht op de aanwezigheid van oneerlijke of onredelijke voorwaarden in de overeenkomst, evenals op de wijze waarop deze voorwaarden tot stand zijn gekomen. Als bedingen verschillend geïnterpreteerd kunnen worden, beschouwt de rechter ze al snel als onredelijk. Het beoordelen van algemene voorwaarden op dergelijke bedingen is voor AI geen ingewikkelde taak. De rechter komt vaak met richtinggevende uitspraken over wat als onredelijke voorwaarden worden beschouwd. AI kan zich baseren op de tot nu toe geldende

juridische regels en jurisprudentie. Het verkrijgen van inzicht in redelijkheid en billijkheid, of het ontwikkelen van volledig nieuwe juridische perspectieven is wel een stapje te ver. Daar heb je menselijke expertise en een rechterlijke beoordeling voor nodig.'

### **U bent sinds 2015 CEO van Syncasso. Als u het werk van Syncasso van vóór die tijd vergelijkt met de huidige processen, hebben AI en andere ontwikkelingen daarop invloed gehad?**

'Ja, allereerst de maatschappelijke ontwikkeling. We zijn verschoven van een meer rechts georiënteerd denken naar een meer links georiënteerde benadering. Vroeger hanteerden we het principe van: 'U moet betalen, anders volgen straffen en boetes, want het was uw eigen keus en er was geen ruimte voor medelijden'. Tegenwoordig zeggen we eerder: 'Als iemand schulden heeft, moeten we helpen, omdat het systeem vaak de oorzaak is van deze schulden.'

Daarnaast ook digitalisering. Voor veel administratieve taken, die vroeger leidden tot brieven en papieren dossiers in mappen, heeft digitalisering het werk voor medewerkers aanzienlijk eenvoudiger gemaakt. Door het opslaan van data kunnen we nu veel sneller en efficiënter vervolgstappen bepalen en uitvoeren. Bij Syncasso investeren we al jarenlang in het ontwikkelen van score- en voorspelmodellen om onnodige kosten bij debiteurklanten te voorkomen. Maatregelen en de daaraan verbonden kosten die niet leiden tot een betaling, voorkomen we hiermee. Onze scoremodellen stellen ons steeds beter in staat om passende instrumenten toe te passen om betaling te realiseren. Of om juist vast te stellen dat betaling niet mogelijk is. Het trainen en verfijnen van deze scoremodellen gebeurt met behulp van AI en Machine Learning. Juist op deze manier kunnen we continu verbeteren. Ook als ik kijk naar ChatGPT, daar maak ik veel gebruik van. Deze module kan uitstekend basisteksten genereren voor memo's, plannen van aanpak. In het begin was ik verrast hoe goed het werkt. Wij leren vanaf de basisschool al over de structuur van teksten. AI kan inmiddels dus ook datgene doen, waar we mensen van jongs af aan in trainen.'

### **Syncasso heeft meer dan 200 medewerkers.**

'Ja, zo'n 260.'

### **Wordt dat aantal beïnvloed door AI, wanneer u daar nog meer gebruik van gaat maken?**

'Ik denk niet dat het aantal daardoor wordt beïnvloed. Wat wel verandert, is de samenstelling van ons team. De afdelingen die bij ons groeien, zijn diegene waarin IT, AI, datamanagement en datakwaliteit een centrale rol spelen. Dat zijn de gebieden waarin we investeren. Tegelijkertijd blijft de afdeling met direct klantencontact erg belangrijk. Tussen die verschillende afdelingen speelt een groot deel van de administratieve werkzaamheden zich af.'

Een groot deel van het incassowerk bestaat uit routinematige administratieve taken of het verstrekken van antwoorden die niet bijzonder complex zijn. Dit hoeft tegenwoordig niet meer per se door mensen te worden uitgevoerd, zoals het verwerken van betalingen en mutaties. Daar gaat AI de grootste impact hebben. In deze processen voegt een mens niet langer zoveel waarde toe, behalve dan dat het werk natuurlijk gedaan moet worden.

Maar we moeten wel oppassen dat mensen niet verstrikt raken in het systeem. Denk bijvoorbeeld aan mensen die moeite hebben met het doorlopen van een telefonisch keuzemenu. Betekent dit dat ze nooit meer met ons kunnen communiceren? Dat zou zorgelijk zijn. Als we systemen ontwerpen voor gebruik door een brede groep, moeten we ons ook bewust zijn van de mensen die hiermee moeite hebben. Dit zijn de uitdagingen waar we voor staan.'

*'We streven naar een zorgvuldiger, persoonlijker en sneller proces, omdat we weten dat de technologie dit mogelijk maakt.'*

### **Zal AI uw werk stroomlijnen? Wordt het sneller, soepeler?**

'Onze werkzaamheden worden vaak als minder efficiënt en tijdrovend ervaren. Zelfs het versturen van een e-mail wordt tegenwoordig als ouderwets beschouwd, want de meeste communicatie gaat via een smartphone. Als iemand jou een bericht stuurt, verwacht diegene binnen een kwartier antwoord, anders gaat hij zich zorgen maken. Hoewel de technologie ons in staat stelt om alles sneller te doen, zijn onze verwachtingen ook enorm toegenomen.'

In het verleden beschouwden we het als fantastisch als we na twee weken een brief ontvingen als antwoord op een geschreven brief naar onze verzekeraar. Tegenwoordig willen we via een app een schademelding doen en het geld nog dezelfde avond op onze rekening hebben staan. Hoe moeilijk kan dat zijn? Het essentiële verschil is eigenlijk dit: we streven naar een zorgvuldiger, persoonlijker en sneller proces, omdat we weten dat de technologie dit mogelijk maakt. Deze verwachting geldt ook voor onze opdrachtgevers.'

### **Hebt u wensen voor de verdere ontwikkeling van AI?**

'AI biedt kansen om de dienstverlening, het contact met debiteurklanten, de inzet van de juiste instrumenten en middelen op het juiste moment op een steeds hoger niveau te brengen. Deze potentie moeten we optimaal benutten. We zullen hierbij zorgvuldig en ethisch te werk moeten gaan. We moeten ons daarbij niet laten beperken door onkunde en angst voor het onbekende. De doorontwikkeling van het vak van credit management is onze verantwoordelijkheid, voor onze opdrachtgevers en de klantdebiteuren. Zonder AI is deze doorontwikkeling niet mogelijk.' 